

**EVALUASI PAKET UMRAH REGULAR DI PT. SIANOK INDAH  
HOLIDAY PADANG**

**PROYEK AKHIR**

Diajukan sebagai salah satu syarat  
dalam menyelesaikan Program Diploma IV  
Program Studi Manajemen Pengaturan Perjalanan  
Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung



**Disusun oleh:**

**MUHAMMAD FIKRI AL-MASNI**

**201621216**

**PROGRAM STUDI  
MANAJEMEN PENGATURAN PERJALANAN  
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA  
BANDUNG  
2020**

**LEMBAR PENGESAHAN**

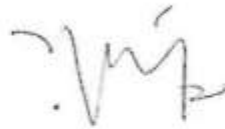
JUDUL SKRIPSI/PROYEK AKHIR/TUGAS AKHIR

**“EVALUASI PAKET UMRAH REGULAR DI PT. SIANOK INDAH  
HOLIDAY”**

NAMA : MUHAMMAD FIKRI AL-MASNI  
NIM : 201621216  
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN PENGATURAN PERJALANAN

Pembimbing I

Pembimbing II



**Dra. Cucu Kurniati MM.Par.,CHE**  
NIP. 19660317 199303 2 001

**Dr. Herlan Suherlan MM.**  
NIP. 19680127 199803 1 001

Bandung, ..... 2020

Mengetahui,  
Kabag. Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan,



**Andar Danova L. Goeltom. S.Sos., M.Sc.**  
NIP. 19710506 199803 1 001

## PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : Muhammad Fikri Al-Masni  
Tempat/ Tanggal Lahir : Batusangkar, 05 Agustus 1997  
NIM : 201621216  
Jurusan : Perjalanan  
Program Studi : Manajemen Pengaturan Perjalanan

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Proyek Akhir yang berjudul:  
“**Evaluasi Paket Umrah Regular di PT. Sianok Indah Holiday**” ini merupakan hasil karya dan hasil penelitian saya sendiri, bukan hasil dari penjiplakan, pengutipan, dan penyusunan oleh orang atau pihak lain yang tidak sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku di STP NHI Bandung dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
2. Dalam Proyek Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang atau pihak lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah yang disebutkan sumber, nama pengarang, dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Surat Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dalam naskah Proyek Akhir ini ditemukan adanya pelanggaran atas apa yang saya nyatakan diatas, atau pelanggaran atas etika keilmuan atau ada klaim terhadap keaslian naskah ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah saya peroleh karena karya tulis ini dan sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di STP NHI Bandung serta peraturan-peraturan terkait lainnya.
4. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, Juli 2020

Yang membuat pernyataan,



**Muhammad Fikri Al-Masni**

NIM: 201621216

## **MOTTO**

*Karunia Allah yang paling lengkap adalah kehidupan yang didasarkan pada ilmu  
pengetahuan*

*Ali bin Abi Thalib*

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala puji dan syukur saya ucapkan kepada Allah SWT, berkat limpahan rahmat dan karunia-NYA dalam menyelesaikan Proyek Akhir ini, dengan mengucapkan Alhamdulillah, Proyek Akhir ini saya persembahkan kepada:

- Keluarga, terutama ayah dan ibu serta saudara saya yang selalu memotivasi sampai saat ini, terima kasih yang tiada hentinya saya ucapkan kepada mereka yang telah memberikan kasih sayang dan mendidik saya sehingga jasa-jasa mereka tidak akan bisa saya balas.
- Seluruh Dosen dan Staf STP NHI Bandung. Terima kasih untuk seluruh dosen dan staf yang telah membantu saya, terutama Bapak/Ibu dosen dan staf di Program Studi Manajemen Pengaturan Perjalanan, yang telah berjasa dalam memberikan ilmu kepada saya selama menempuh perkuliahan di STP NHI Bandung.
- Rekan-rekan dari mahasiswa MPP 2016. Terima kasih atas kebersamaannya selama melaksanakan perkuliahan selama 4 (empat) tahun di Prodi MPP. Selanjutnya terima kasih atas bantuan, masukan dan saran selama menjalani perkuliahan di STP NHI Bandung, semoga kita selalu dilindungi oleh Tuhan YME

## ABSTRAK

Bangsa Indonesia merupakan salah satu Negara terbanyak penyumbang jamaah Umrah ke Tanah Suci pada tahun 2019. Penelitian ini dilakukan untuk melakukan evaluasi terhadap paket Umrah Regular di PT. Sianok Indah Holiday dengan melakukan penilaian terhadap empat komponen paket wisata sebagai suatu produk yang disusun dalam komponen transportasi, akomodasi, atraksi wisata dan fasilitas pelayanan lainnya (Nuriata, 2014). Evaluasi ini dilakukan untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas serta meningkatkan penjualan dari paket Umrah Regular di Sianok Travel. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu dengan penyebaran kuesioner yang didukung dengan wawancara dan studi kepustakaan. Teknik Sampel yang digunakan pada penelitian ini yaitu dengan menggunakan teknik *probability sampling* kepada 192 responden yang merupakan jamaah yang sudah pernah mengikuti Paket Umrah Regular bersama Sianok Travel pada tahun 2019. Penilaian yang digunakan untuk memperoleh hasil data pada penelitian ini dengan kuesioner yang menggunakan skala likert. Hasil penelitian yang didapatkan bahwa Jamaah menyetujui transportasi yang digunakan saat melaksanakan ibadah Umrah sudah dalam kondisi nyaman dan aman. Jamaah menyetujui bahwa fasilitas dan pelayanan hotel yang diberikan sudah sangat baik dan lokasi hotel sudah strategis. Atraksi wisata yang dikunjungi sudah memberikan pemahaman kepada jamaah terhadap sisi sejarah, ciri khusus dan nilai yang terkandung didalamnya. Jamaah menyetujui bahwa fasilitas pelayanan lain yang diberikan seperti pembimbing, *tour leader*, perlengkapan, perlindungan jamaah, kesehatan dan dokumen perjalanan oleh Sianok Travel sudah baik dan memuaskan. Rekomendasi yang diberikan adalah memperhatikan kualitas dan fasilitas yang diberikan pihak hotel berupa kebersihan kamar hotel, menjaga kualitas pelayanan dan cita rasa makanan di restoran, memperhatikan pengaturan waktu, jarak dan biaya dari program yang dilakukan serta menjaga dan meningkatkan kualitas pembimbing dan *tour leader* memperhatikan pelayanan kesehatan dengan menyediakan tenaga kesehatan dalam memeriksa kondisi kesehatan jamaah Umrah.

**Kata Kunci:** Evaluasi Paket Umrah, Transportasi, Akomodasi, Atraksi Wisata, Fasilitas Pelayanan Lain.

## **ABSTRACT**

*Indonesia Nation is one of the largest contributors of Umrah pilgrims to the Holy Land in 2019. The research was conducted to evaluate the Regular Umrah Package at PT. Sianok Indah Holiday by evaluating the four components of the tour package as a product compiled in the transportation, accommodation, tourist attractions, and other service facilities component (Nuriata: 2014). The evaluation was conducted to maintain dan improve quality and increase sales of regular Umrah packages on Sianok Travel. The research method used in this research is descriptive method with a quantitative approach. Data collection techniques used are distribution of questionnaires that are supported by interviews and literature studies. The sample technique used is probability sampling technique to 192 respondents who are pilgrims who join in the Regular Umrah package with Sianok Travel in 2019. The assessment used to obtain the results of the data in this study with a questionnaire that uses a Likert scale. The results of the study found that pilgrims agreed to the transportation used when carrying out the Umrah worship was in a comfortable and safe condition. The pilgrims have agreed that the hotel facilities and services provided were very good and the hotel location was strategic. Tourist attractions visited have given the pilgrims an understanding of the historical side, special characteristics and values contained therein. The pilgrims agreed that other service facilities provided such as guides, tour leaders, equipment, pilgrim, protection, health and travel documents by Sianok Travel were good and satisfying. The recommendation given is to pay attention to the quality and facilities provided by the hotel in the form of cleanliness of the hotel room, maintain the quality of service and taste of food in the restaurant, pay attention to the time, distance and cost of the programs carried out and maintain and improve the quality of the guide and tour leader pay attention to health services by providing health workers in checking the health condition of Umrah pilgrims.*

**Keywords:** *Evaluation Umrah Packages, Transportations, Accomodations, Tourist Attraction, and Other Service Facilites.*

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji dan syukur peneliti ucapkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat limpahan rahmat dan karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan Proyek Akhir ini dengan judul **“EVALUASI PAKET UMRAH REGULAR DI PT. SIANOK INDAH HOLIDAY”**.

Proyek Akhir ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan studi Program Diploma IV, Program Studi Manajemen Pengaturan Perjalanan, Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung. Peneliti mengucapkan terima kasih atas semua bantuan yang telah diberikan, baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan Proyek Akhir ini, oleh karena itu peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Faisal, MM.Par, CHE., selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung,
2. Bapak Andar Danova L. Goeltom. S.Sos.,M.Sc., selaku Kabag ADAK Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung,
3. Ibu Endang Komesty Sinaga, SS., MM.Par., CHE., selaku Ketua Jurusan Perjalanan,
4. Bapak Wisnu Prahardianto, SE., M.Sc., selaku Ketua Program Studi Manajemen Pengaturan Perjalanan,
5. Dra. Cucu Kurniati MM.Par., CHE selaku dosen pembimbing I dalam penelitian ini yang telah banyak memberikan dukungan dan bimbingan dalam proses penulisan Proyek Akhir ini,



6. Bapak Dr. Herlan Suherlan, MM., selaku dosen pembimbing II dalam penelitian ini yang telah banyak memberikan dukungan dan bimbingan dalam proses penulisan Proyek Akhir ini,
7. Bapak H. Darmawan, selaku Direktur Utama PT. Sianok Indah Holiday,
8. Semua Dosen, Instruktur, Staff pada Program Studi Manajemen Pengaturan Perjalanan yang telah membimbing dan memberikan ilmu yang berguna selama proses kuliah dan penyusunan Proyek Akhir ini,
9. Orang tua dan saudara peneliti yang selalu memberikan yang tiada henti-hentinya selama penyusunan Proyek Akhir ini berlangsung,
10. Rekan-rekan mahasiswa/i Prodi Manajemen Pengaturan Perjalanan angkatan 2016 dalam menjalani masa-masa perkuliahan selama dikampus ini,
11. Semua pihak yang terlibat dalam membantu dan memberikan dukungan serta masukan selama penyusunan Proyek Akhir ini berlangsung.

Peneliti sadar bahwa dalam penyusunan Proyek Akhir ini, peneliti masih merasa memiliki banyak kekurangan sehingga peneliti mengharapkan saran dan masukan dalam menyempurnakan penyusunan Proyek Akhir ini.

**Bandung, 15 Juli 2020**

**Peneliti**

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	i
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	iii
<b>PERNYATAAN MAHASISWA</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Kajian Teori .....	10

B. Kerangka Pemikiran .....	26
-----------------------------	----

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

A. Desain Penelitian .....	28
B. Objek Penelitian .....	28
C. Populasi & Sampel .....	29
D. Metode Pengumpulan Data .....	30
E. Definisi Operasional Variabel .....	34
F. Analisis Data .....	35
G. Jadwal Penelitian .....	40

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Hasil Penelitian .....	41
B. Pembahasan .....	62

### **BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI**

A. Simpulan .....	75
B. Rekomendasi .....	77

<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	80
-----------------------------	----

<b>LAMPIRAN</b> .....	83
-----------------------	----

## DAFTAR TABEL

TABEL 1	KARAKTERISTIK HOTEL DALAM PAKET UMRAH SIANOK TRAVEL .....	5
TABEL 2	JUMLAH JAMAAH YANG DIBERANGKATKAN OLEH SIANOK TRAVEL TAHUN 2017-2019 .....	6
TABEL 3	PENENTUAN JUMLAH SAMPEL ISAAC & MICHAEL .....	30
TABEL 4	BOBOT SKALA LOKERT .....	31
TABEL 5	HASIL UJI VALIDITAS KUESIONER .....	37
TABEL 6	HASIL UJI RELIABILITAS KUESIONER .....	39
TABEL 7	HASIL PENILAIAN TRANSPORTASI .....	46
TABEL 8	HASIL PENILAIAN AKOMODASI .....	49
TABEL 9	HASIL PENILAIAN ATRAKSI WISATA .....	51
TABEL 10	HASIL PENILAIAN PELAYANAN LAINNYA .....	56

## DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1	KERANGKA PEMIKIRAN .....	29
GAMBAR 2	JENIS KELAMIN RESPONDEN .....	41
GAMBAR 3	USIA RESPONDEN .....	42
GAMBAR 4	DOMISILI RESPONDEN .....	43
GAMBAR 5	PEKERJAAN RESPONDEN .....	44
GAMBAR 6	FREKUENSI RESPONDEN MELAKUKAN PERJALANAN UMRAH REGULAR DENGAN SIANOK TRAVEL .....	45
GAMBAR 7	GARIS KONTINUM DIMENSI TRANSPORTASI .....	63
GAMBAR 8	GARIS KONTINUM DIMENSI AKOMODASI .....	65
GAMBAR 9	GARIS KONTINUM DIMENSI ATRAKSI WISATA .....	67
GAMBAR 10	GARIS KONTINUM DIMENSI PELAYANAN LAINNYA .....	70

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1	KUESIONER PENILAIAN PESERTA UMRAH TERHADAP PAKET UMRAH REGULAR DI SIANOK TRAVEL .....	83
LAMPIRAN 2	PEDOMAN WAWANCARA .....	88
LAMPIRAN 3	SURAT TANDA TELAH MELAKUKAN PENELITIAN .....	89
LAMPIRAN 4	HASIL TURN IT IN.....	90
LAMPIRAN 5	BIODATA PENULIS .....	91

## DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, Zainal, (2010). *Evaluasi Pembelajaran Prinsip, Teknik, Prosedur*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Arikunto, Suharsimi, dan Jabar, Safruddin Abdul, (2010). *Evaluasi Program Pendidikan Pedoman Praktis Bagi Mahasiswa dan Praktisi Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Arikunto, Suharsimi. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineke Cipta
- Azwar, Saifuddin, (2007). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Chaliq, Abdul, (2011). *Manajemen Haji dan Wisata Religi*. Jakarta: Mitra Cendekia
- Crawford, John, (2000). Ed. 2. *Evaluation of Libraries and Information Services*. London: Aslib, the association for information management and information management international.
- Dagun, Save M. Busway, (2006). *Terobosan Penanganan Transportasi Jakarta*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Dimiyati dan Mudjiono, (2006). *Belajar dan Pembelajaran*. Jakarta: PT. Rineke Cipta.
- Haryono, (2015). *Dahsyatnya Pengelolaan Sumber Daya Manusia Dalam Bisnis Perhotelan*. Jakarta: Penerbit Fakultas Ekonomi Indonesia.
- Iskandar, (2008). *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial (Kuantitatif dan Kualitatif)*. Jakarta: GP Press.
- Kamaluddin, Rustian, (2003). *Ekonomi Transportasi (karakteristik, teori, dan kebijakan)*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Kusumah, Wijaya. Dan Dwitagama, Dedi, (2011). Ed. 2. *Mengenal Penelitian Tindakan Kelas*. Jakarta: PT. Indeks.
- Nasution, M. Nur, (2004). *Manajemen Transportasi*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nazir, Mochammad, (2003). *Metode Penelitian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Noor, Juliansyah, (2011). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Nuriata, (2014). *PAKET WISATA Penyusunan Produk dan Perhitungan Harga*. Bandung: CV Alfabeta.
- Soekadijo, R. G. (2000). *Anatomi Pariwisata*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono, (2001). *Metode Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono, (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono, (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Utama, I Gusti Bagus Rai, (2014) *Pengantar Industri Pariwisata*. Yogyakarta: Deepublish.
- Usman, Hussaini. Dan Setiady, Pranomo (2006). *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Wirartha, I Made, (2006). *Metode Penelitian Sosial Ekonomi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Yoeti, A. Oka, (2001). *Tours and Travel Management*. Jakarta: PT. Pradnya Paramita.
- Yoeti, A. Oka. (2003). *Tours and Travel Marketing*. Jakarta: PT. Pradnya Paramita.
- Zainal Arifin, Drs, M.Pd. (2009). *Evaluasi Pembelajaran: Prinsip, Teknik, dan Prosedur*: Remaja Rosdakarya.
- Pramana, Putu Doddy. Karini, Ni Made Oka. Sudana, I Putu. (2014). Strategi Pemasaran Paket Wisata pada PT. Cahaya Tedung Abadi *Holiday* Denpasar: UNUD
- PG, I Gede Adhi Suputra Arimbawa, (2014) Strategi Pemasaran Paket Wisata pada PT. Pandawa Lima Tour and Travel Indonesia di Denpasar: UNUD.



**Sumber lainnya:**

Badan Pusat Statistik (2015). Mengulik Data Suku di Indonesia dari <https://www.bps.go.id/news/2015/11/18/127/mengulik-data-suku-di-indonesia.html>

Diakses 2 Mar 2020 Pukul 08.00 PM.

Databoks.co.id (2019). Jumlah Penduduk Muslim Indonesia (*Globalreligiousfutures*) dari <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/09/24/berapa-jumlah-penduduk-muslim-indonesia>

Diakses 1 Mar 2020 Pukul 09.00 PM.

Kementerian Agama Republik Indonesia,, 2018. Undang-Undang No. 8 Tahun 2019 Pengaturan Menteri Agama Republik Indonesia tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU).

Kementerian Agama Republik Indonesia, 2018. Undang-Undang No. 8 Tahun 2019 Pengaturan Menteri Agama Republik Indonesia tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Haji dan Umrah.

Tribun-Timur.com (2019). Indonesia Peringkat Kedua Kirim Jemaah Umrah ke Arab Saudi dari <https://makassar.tribunnews.com/2019/12/23/indonesia-peringkat-kedua-kirim-jemaah-umrah-ke-arab-saudi>

Diakses 2 Mar 2020 Pukul 09.35 PM.